

REPÚBLICA DE CHILE

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA

LIBRE COMPETENCIA

ACUERDO EXTRAJUDICIAL N° 41/2026

Santiago, veintitrés de marzo de dos mil veintiséis.

- PROCEDIMIENTO

:

Artículo 39 letra ñ) del Decreto Ley N° 211
- ROL

:

AE N° 41-26
- SOLICITANTES

:

1. Fiscalía Nacional Económica

2. Booking.com B.V.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, a folio 9, el 6 de marzo de 2026, comparecen Jorge Grunberg Pilowsky, en representación de la Fiscalía Nacional Económica (“**FNE**” o “**Fiscalía**”), ambos domiciliados para estos efectos en Huérfanos N° 670, piso 8, comuna de Santiago, y Juan Cristóbal Gumucio Schönthaler, en representación de Booking.com B.V. (“**Booking**” y, junto a la Fiscalía, las “**Partes**”), sociedad constituida conforme a las leyes del Reino de los Países Bajos, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Andrés Bello 2711, piso 19, comuna de Las Condes, quienes suscriben un acuerdo extrajudicial, que rola a folio 1 y que ponen en conocimiento de este Tribunal, solicitando su aprobación (“**Acuerdo Extrajudicial**”) de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 letra ñ) del Decreto Ley N° 211 (“**D.L. N° 211**”);

Segundo: Que, el 5 de marzo de 2026, las Partes suscribieron el Acuerdo Extrajudicial, con el propósito de poner término a la investigación Rol N° 2751-24 de la FNE, iniciada el 8 de enero de 2024, relativa a las cláusulas de nación más favorecida (“**CNMF**”) identificadas en los acuerdos celebrados entre las agencias de viaje *online* (“**OTAs**”) presentes en Chile y los establecimientos de hospedaje (“**Alojamiento(s)**” o “**Establecimiento(s) de Hospedaje**”), que prestan servicios de alojamiento para turistas y consumidores en Chile (“**Investigación**”).

El 5 de marzo de 2025, la FNE amplió la Investigación a fin de examinar programas de fidelización y herramientas ofrecidas por las OTAs, que también podrían generar eventuales riesgos o efectos en la competencia al incorporar CNMF;

REPÚBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Tercero: Que la Investigación se originó a partir del Estudio sobre el Mercado del Hospedaje de la FNE, que concluyó que existiría un uso generalizado de CNMF, con importantes riesgos para la libre competencia, como por ejemplo, la suavización de la competencia en precios y la creación de barreras de entrada para nuevas plataformas. En el mismo estudio se constató que las OTAs tienen una relevancia significativa para el sector del hospedaje y que Booking es la plataforma con mayor presencia;

Cuarto: Que, para efectos del Acuerdo Extrajudicial, las Partes definen las CNMF como todas aquellas cláusulas, obligaciones, prácticas o condiciones comerciales que limiten a cualquier Alojamiento la posibilidad de ofrecer precios más bajos en otros canales de ventas *online* y/u *offline*, tales como otras OTAs, agencias de reservas, otros intermediarios, y/o canales propios (los que incluyen, entre otros, el sitio *web* propio del Alojamiento, la aplicación del Alojamiento, reservas presenciales en la recepción del Alojamiento o por vía telefónica), ya sea que dicha limitación se establezca de forma expresa o implícita;

Quinto: Que, durante la Investigación, la FNE constató la presencia generalizada de CNMF en los términos y condiciones generales, acuerdos comerciales y/o contratos suscritos entre Booking y los Alojamientos, y en aquellos términos y condiciones que contienen los requisitos para acceder y permanecer en una serie de programas de fidelización que Booking pone a disposición de los Alojamientos y de los consumidores en Chile. En particular, se constató lo siguiente:

- (a) Desde 2009, las Condiciones Generales de Entrega (“CGE”), que contienen los términos y condiciones generales que rigen la prestación de servicios de intermediación de reservas en línea por parte de Booking, incluyen CNMF;
- (b) Desde 2017, el programa de fidelización Programa de Socio Preferente (“PPP”), que otorga a los Alojamientos que cumplen ciertos requisitos de calidad, mayor visibilidad en los resultados de búsqueda y un distintivo especial en la página de su establecimiento y en la plataforma de Booking, a cambio de un aumento de la comisión de un 3% (comparado con la comisión estándar aplicable a todos los Alojamientos en Chile), contiene CNMF a través de una cláusula denominada “Criterio de Precios Externos”;
- (c) Desde 2020, el programa de fidelización denominado Preferente Plus (“PPP+”), dirigido a Alojamientos de una calidad aún mayor que buscan obtener la máxima visibilidad y exige el pago de una comisión adicional del 5% a cambio de un impulso adicional en la clasificación base y la asignación de un distintivo especial en la página del

REPÚBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

establecimiento y en la plataforma de Booking, contiene un Criterio de Precios Externos, pues para acceder y permanecer en el programa, los Alojamientos deben participar previamente en el PPP;

- (d) Desde 2017, el programa de fidelización Genius (“**Genius**”), orientado simultáneamente a entregar beneficios a los viajeros frecuentes y a incrementar la visibilidad y reservas de los Alojamientos participantes, junto con la asignación de un distintivo especial en la página del Alojamiento y en la plataforma de Booking, incluye el Criterio de Precios Externos como uno de los requisitos para acceder y permanecer en dicho programa;

Sexto: Que la FNE considera que las CNMF pueden generar efectos y/o riesgos nocivos en la competencia en los mercados, los que, en este caso, se asocian a la disminución de la competencia entre OTAs, a la reducción de los incentivos de las OTAs para competir con los canales propios de los Alojamientos y a la exclusión de OTAs competidoras actuales o potenciales, todo ello, a su vez, en perjuicio de los consumidores;

Séptimo: Que, por otra parte, en la Investigación, la FNE constató la existencia de una herramienta de Booking denominada *Booking Sponsored Benefit* (“**BSB**”), que consiste en el ofrecimiento de precios más bajos a los consumidores, por medio de un pago unilateral de Booking, a su propio costo, de una parte del precio en nombre del consumidor. La FNE estima que el BSB podría generar efectos o riesgos nocivos en la competencia en los mercados. Con todo, dicha herramienta no se encuentra actualmente habilitada en Chile, ni existen planes de Booking para su implementación inmediata, de modo que la FNE manifiesta que se reservará la facultad de adoptar las medidas que correspondan a este respecto;

Octavo: Que Booking declara que, sin perjuicio de las medidas acordadas en el Acuerdo Extrajudicial, no comparte el análisis de la FNE y considera que provee beneficios a Alojamientos y permite que los consumidores obtengan precios más bajos y mayores opciones. Asimismo, sostiene que siempre se ha comportado bajo el convencimiento de actuar en conformidad con la regulación de libre competencia y que su conducta no ha generado riesgos competitivos en Chile ni ha producido efectos nocivos en el mercado.

Asimismo, indica que, en su opinión, las cláusulas de paridad son procompetitivas, pues previenen el *free riding*, y podrían de otra forma generar menor inversión, servicios de OTA de peor calidad y debilitar la competencia, dañando así los Alojamientos más pequeños. Añade que las cláusulas de paridad reducen las búsquedas de los viajeros y los costos de transacción para asegurar los mejores precios en Booking, incrementando la transparencia para consumidores y mejorando la competencia intermarca. Agrega que sin estas

REPÚBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

cláusulas los Alojamientos podrían hacer *free riding* de las inversiones tecnológicas y de *marketing* de las OTAs.

Con respecto a la herramienta BSB, Booking menciona que ésta ofrece ventajas para consumidores y Alojamientos. Los primeros se beneficiarían de precios más bajos y los segundos podrían aumentar sus reservas sin ningún costo adicional;

Noveno: Que Booking declara que, en su interés de cooperación y eficiencia, está dispuesto a celebrar el Acuerdo Extrajudicial, el cual no podrá ser interpretado como una infracción o como reconocimiento de responsabilidad;

Décimo: Que las Partes declaran que el Acuerdo Extrajudicial tiene por objeto poner término a la Investigación, cautelar la libre competencia en el mercado de provisión de servicios de intermediación de reservas en línea a Alojamientos por parte de OTAs en el territorio nacional, y evitar un proceso judicial extenso;

Undécimo: Que, en virtud de lo anterior, y en el menor plazo posible y no más allá de 30 días hábiles siguientes a que quede firme o ejecutoriada la resolución de este Tribunal que apruebe este Acuerdo Extrajudicial, Booking se obliga a:

- (a) Eliminar las CNMF identificadas por la FNE. En particular, Booking:
 - (i) no podrá establecer cláusulas, obligaciones, prácticas o condiciones comerciales, que limiten a cualquier Alojamiento la posibilidad de ofrecer precios más bajos en otros canales de ventas *online* y/u *offline*, tales como otras OTAs, agencias de reservas, otros intermediarios, y/o canales propios. Esto también significa que Booking no podrá incluir CNMF en sus términos y condiciones generales, en el algoritmo de resultados de búsqueda, así como en cualquier otro programa, herramienta, campaña, promoción u otra iniciativa similar; (ii) no podrá establecer el Criterio de Precios Externos, como requisito para acceder o permanecer en los programas PPP, PPP+ y Genius; (iii) deberá incluir a Chile, para todos los efectos, dentro de los “países sin cláusula de paridad” en las CGE que rigen la prestación de servicios de intermediación de reservas en línea por parte de Booking (ello se formalizará durante el ciclo de ajustes de la plataforma en el segundo semestre de 2026 y, en el entretanto, no afectará en modo alguno la eficacia del compromiso de eliminación de CNMF, así como del resto de las obligaciones asociadas al mismo); y (iv) renuncia de manera unilateral e irrevocable a todas las CNMF contenidas en sus términos y condiciones generales, acuerdos comerciales y/o contratos con Establecimientos de Hospedaje en Chile;
- (b) No implementar CNMF en el futuro;
- (c) Notificar a cada uno de los Alojamientos los compromisos adoptados en el marco del Acuerdo Extrajudicial, por medio de un texto y un

REPÚBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

medio de notificación a ser acordado en conjunto con la FNE. La notificación será incluida permanentemente en el portal del Alojamiento en la plataforma de Booking (*Extranet*), en un lugar visible, tanto para los Alojamientos existentes como los nuevos Alojamientos;

- (d) Pagar a beneficio fiscal la suma de \$6.000.000 de dólares de los Estados Unidos de América; y
- (e) Que, solo una vez transcurrido un período de tres años contados desde la aprobación del presente Acuerdo Extrajudicial, Booking podrá exponer a la FNE o a este Tribunal fundadamente la necesidad de revisar y/o eliminar las obligaciones mencionadas en las letras (a), (b) y (c) precedentes. La autorización que permite el alzamiento de estas medidas se podrá obtener mediante: (i) la suscripción y aprobación de un nuevo acuerdo extrajudicial que permita el alzamiento de estos compromisos, cuestión que deberá fundarse en nuevos antecedentes; o (ii) la dictación de una resolución por parte de este Tribunal que permita el alzamiento de tales obligaciones, en conformidad con el artículo 18 N° 2 del D.L. N° 211;

Duodécimo: Que las Partes además declaran que los términos del Acuerdo Extrajudicial prevalecerán sobre las disposiciones de los acuerdos comerciales, contratos y/o los términos y condiciones de Booking respecto de los Alojamientos en Chile;

Decimotercero: Que, a folio 12, el 17 de marzo de 2026, se citó a las Partes a la audiencia de rigor para tomar conocimiento del acuerdo, la que tuvo lugar el 23 de marzo del mismo año, según consta en el certificado de folio 19. En dicha audiencia participaron los apoderados de la FNE y Booking, quienes ratificaron los términos del Acuerdo Extrajudicial, precisaron ciertos aspectos de estos y solicitaron su aprobación;

Decimocuarto: Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39 letra ñ) del D.L. N° 211, el análisis de un acuerdo extrajudicial tiene por objeto establecer si las medidas acordadas entre la FNE y los sujetos investigados son pertinentes y suficientes para cautelar la libre competencia en el mercado respectivo. Según la misma norma, el Tribunal sólo puede aprobar o rechazar un acuerdo extrajudicial, sin que sea posible establecer medidas adicionales a las pactadas;

Decimoquinto: Que, en este tipo de procedimiento, el Tribunal ejerce una potestad de control, cuyo objeto es verificar si el acuerdo extrajudicial sometido a su aprobación cautela la libre competencia. En dicho sentido, el presente análisis no pretende examinar los hechos que dieron lugar a la suscripción del Acuerdo Extrajudicial ni los efectos que estos puedan tener en la libre competencia (v.gr., resolución de 9 de febrero de 2022, Rol AE N° 24-22;

REPÚBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

resolución de 15 de septiembre de 2023, Rol AE N° 27-23; resolución de 7 de diciembre de 2023, Rol AE N° 28-23; resolución de 14 de marzo de 2024, Rol AE N° 32-24; resolución de 29 de octubre de 2025, Rol AE N° 37-25; resoluciones de 15 de enero de 2026, Roles AE N° 39-25 y AE N° 40-25);

Decimosexto: Que, en relación con los hechos constatados por la FNE, este Tribunal considera que las obligaciones asumidas por Booking en el presente Acuerdo Extrajudicial son pertinentes y suficientes respecto de los riesgos advertidos por la FNE. Asimismo, no se observan antecedentes que den cuenta de que el Acuerdo Extrajudicial pudiera generar algún riesgo para la competencia. Por tanto, se cumple el estándar previsto en el artículo 39 letra ñ) del D.L. N° 211 para su aprobación;

Decimoséptimo: Que la aprobación del Acuerdo Extrajudicial no impide que terceros con interés legítimo puedan presentar las acciones que en su concepto procedan, tal como se ha resuelto en casos anteriores (v.gr., resolución de 18 de enero de 2023, Rol AE N° 26-23; resolución de 15 de septiembre de 2023, Rol AE N° 27-23, resolución de 7 de diciembre de 2023, Rol AE N° 28-23, resolución de 27 de noviembre de 2024, Rol AE N° 35-24, resolución de 29 de octubre de 2025, Rol AE N° 37-25, resolución de 11 de noviembre de 2025, Rol AE N° 38-25; y resoluciones de 15 de enero de 2026, Roles AE N° 39-25 y AE N° 40-25);

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 39 letra ñ) del Decreto Ley N° 211,

SE RESUELVE aprobar el acuerdo extrajudicial de folio 1, suscrito entre la Fiscalía Nacional Económica y Booking.com B.V.

Notifíquese por el estado diario y archívese en su oportunidad.

Rol AE N° 41-26.

Certifico que, con esta fecha, se notificó por el estado diario la resolución precedente.

Pronunciada por los Ministros Sr. Nicolás Rojas Covarrubias, Presidente, Sr. Ricardo Paredes Molina, Sr. Jaime Barahona Urzúa, Sra. Silvia Retamales Morales. Autorizada por la Secretaria Abogada, Sra. Valeria Ortega Romo

