

Wom gana demanda contra Entel: Corte Suprema confirma prácticas de competencia desleal

La Corte Suprema se pronunció este lunes respecto a la demanda levantada por Wom contra Entel por competencia desleal. En la resolución definitiva del año, el organismo confirmó que Entel incurrió en malas prácticas al capturar clientes vía call center utilizando información falsa sobre su competencia.

La Corte Suprema apuntó a que en una campaña publicitaria desplegada por Entel a través de un call center “incluyó oferta de precios desiguales –arbitrarios en este caso– pero en forma negativa agregó expresiones descalificatorias del servicio entregado por WOM sobre la base de antecedentes falsos que los consumidores no estaban en condiciones de ponderar por cuanto recurrían a características técnicas específicas, vinculadas al número de antenas instaladas en el territorio nacional y al tipo de servicio de 3G o de 4G entregado”, dice el fallo.

En concreto, se constató que en las llamadas comerciales provenientes de Entel se afirmó que Wom no contaba con antenas propias en la mayor parte del territorio nacional, sin embargo, la compañía cuenta con la segunda red más grande en Chile, según menciona en un comunicado.

“La campaña incluía descuentos discriminatorios; mientras que a clientes de otras empresas se les ofrecía un 10%, a los clientes de Wom se les ofrecía un 50% de descuento para incentivar su portabilidad hacia Entel”, precisó la firma de logo morado.

El conflicto en cuestión corresponde a una demanda interpuesta hace casi 8 años, en febrero del 2018. Un año después el Juzgado de Santiago resolvió rechazar la demanda, pues a su juicio, en “la compañía



desplegada por Entel no se logra verificar el uso de signos o la difusión de hechos o aseveraciones, incorrectos o falsos, que induzcan a error; informaciones o aseveraciones incorrectas o falsas sobre los servicios de un tercero, que sean susceptibles de menoscabar su reputación en el mercado”.

Wom llevó en el 2019 la disputa a la Corte de Apelaciones, y en 2023 el organismo falló en contra de Entel, ordenándole pagar \$2.206 millones, equivalente a la pérdida de lucro por la fuga de 10.706 clientes de sistema prepago a raíz de la campaña telefónica. A raíz de esto, Entel buscó anular la decisión recurriendo a la Corte Suprema. El organismo dijo no es válido el cálculo de dicho perjuicio, proveniente de un repor-

te de mercado realizado por los profesores y economistas Ana María Montoya y José Luis Lima, titulado “Estudio de Daño Wom caso Competencia Desleal”. La Suprema afirmó que dicho escrito “carece de todo valor probatorio por tratarse de un documento privado emanado de terceros”, por lo que Entel no deberá pagar nada a Wom. Eso sí, el organismo solicitó que se entreguen los antecedentes a la Fiscalía Nacional Económica (FNE) una vez ejecutado el fallo. Con esta decisión, el caso se da por cerrado.

“Wom valora el resultado del proceso como una victoria legal de fondo, que refuerza su posición en litigios y consolida un estándar jurídico robusto para la persecución de prácticas desleales en el sector. En ese sentido, el fallo representa un paso decisivo en la defensa de una competencia justa, transparente y basada en información veraz, principios que Wom ha promovido de manera consistente en el mercado chileno de telecomunicaciones”, dijo la compañía.

LA RESPUESTA DE ENTEL

Por su parte, Entel emitió un comunicado en el que resaltó que el fallo “acogió parcialmente los argumentos de Entel y se rechazan los recursos interpuestos por Wom, no dando lugar a la indemnización de perjuicios solicitada por falta de prueba suficiente”.

Por otro lado, recordó que Entel “mantiene una demanda en curso en contra de esa compañía, ingresada en el año 2019, por prácticas reiteradas de competencia desleal, que esperamos tenga pronta resolución por parte de los Tribunales Superiores de Justicia y sea favorable a los intereses de Entel”.