

## Arranca cyberday 2025: número acotado de reclamos y foco en compras seguras

Durante las primeras horas de la actividad, el Servicio ha recibido alrededor de 20 reclamos por parte de personas consumidoras. La mayoría pertenece a empresas no oficiales del Cyberday y representa un número acotado considerando el alto volumen de visitas y transacciones registradas en este tipo de hitos.

Es importante mencionar que la mayor parte de reclamos en este tipo de eventos digitales, se produce cerca de dos semanas después de haber terminado.

Por esta razón, el Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, señaló que “nosotros como Servicio Nacional del Consumidor hemos estado monitoreando

y estaremos, por supuesto, fiscalizando el evento de manera tal de que todas las empresas involucradas en este evento oficial de la Cámara de Comercio de Santiago cumplan con los estándares de la Ley del Consumidor y, por supuesto, el Reglamento de Comercio Electrónico”.

Además, agregó que “esperamos que las empresas participantes de este evento, puedan competir efectivamente ofreciendo productos y servicios de calidad a las y los consumidores, teniendo estándares de profesionalidad adecuados y con ofertas, por supuesto, reales, atractivas a los consumidores, que estos puedan elegir adecuadamente”.

En este CyberDay, el SERNAC está poniendo especial

atención respecto de aquellos aspectos relacionados con la información que se le entrega a las personas consumidoras, especialmente el precio.

Adicionalmente se revisará que las empresas informen correctamente las características relevantes de los productos y servicios, el precio, el stock, el plazo de despacho, entre otros aspectos. Toda la información de lo que deben cumplir las empresas y derechos de las y los consumidores, se encuentra disponible en el sitio web [www.sernac.cl/comprasinternet](http://www.sernac.cl/comprasinternet).

Respecto a la ejecución del CyberDay, Carlos Soublette, gerente general de la Cámara de Comercio de Santiago, adelantó que “durante estos tres días se realizan entre 5 y 6 millones

de transacciones, por lo que es posible que ocurran algunos errores. Para ello existen los canales de atención de cada empresa, además de nuestra plataforma ‘Resolución en Línea’, diseñada para facilitar la solución de problemas entre consumidores y comercios participantes”.

Asimismo, Soublette destacó que “hoy existe un estándar más exigente en la ejecución de este tipo de eventos, y por eso esta campaña ha puesto especial énfasis en ‘The Real Cyber’, donde recomendamos siempre verificar que las compras se realicen a través de empresas adheridas al evento oficial organizado por la Cámara de Comercio de Santiago”.

Para acceder de forma más

segura a las ofertas, la recomendación es ingresar directamente a través de Cyber.cl y evitar links recibidos a través de mensajes o correos electrónicos.

En este sentido, el jefe nacional de Delitos Económicos PDI, Prefecto Inspector Marcelo Romero, indicó que “destacamos el trabajo interagencial y colaborativo con el Servicio Nacional del Consumidor y la Cámara de Comercio de Santiago, teniendo como objetivo común evitar que a propósito de eventos como el CyberDay 2025 las personas sean víctimas de ciberdelincuentes a través de las estafas y uso fraudulento de tarjetas de crédito y débito que se comenten en la red”.